



Satisfacción del cuidador primario y calidad de atención del
servicio de Control Post Hospitalario de Cuidados Paliativos
del Hospital Edgardo Rebagliati Martins

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Vilma Doris Vásquez Goicochea

ASESOR:

Mg. Teresa Campana Añasco

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2016

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Carlos W. Sotelo Estacio D.B.A

Secretario

Mg. Teresa Campana Añasco

Vocal

Dedicatoria

A Dios, creador del universo y dueño de mi vida
y a mis queridos padres por su amor y apoyo
incondicional en todo momento de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por permitir que se concrete mi meta trazada. Además debo el agradecimiento al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins por abirme sus puertas y permitir recoger cada uno de los datos que son la base de este estudio y a todas las familias que participaron de este estudio, quienes expresaron su experiencia vivida para nutrir esta investigación.

Declaración de Autenticidad

Yo, Vilma Doris Vásquez Goicochea, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42740910, con la tesis titulada: “Satisfacción del cuidador primario y calidad de atención del servicio de Control Post Hospitalario de Cuidados Paliativos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 05 de mayo del 2016.

Vilma Doris Vásquez Goicochea
DNI: 42740910

Presentación

Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial los Olivos, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción del cuidador primario y calidad de atención del servicio de Control Post Hospitalario de Cuidados Paliativos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud.

El documento consta de ocho capítulos. El primer capítulo está relacionado con los antecedentes, marco teórico y justificación que sustenta la investigación, además presenta el planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo define el marco metodológico mediante las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, define la población y la muestra, el instrumento utilizado, método de análisis y aspectos éticos. El tercer capítulo expresa los resultados a los cuales ha llegado la investigación. En el cuarto capítulo, discusión en base a los antecedentes y teorías. El quinto capítulo, las conclusiones obtenidas de la investigación. El sexto capítulo, las recomendaciones. El séptimo capítulo, las referencias bibliográficas y el octavo capítulo finaliza con el apéndice.

El autor.

Lista de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes	16
Fundamentación científica, técnica o Humanístico	19
Justificación	35
Problema	37
Realidad problemática	37
Formulación del problema	39
Hipótesis	41
Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	47

2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Métodos de análisis de datos	54
2.9 Validez y confiabilidad	55
2.10 Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	58
3.1. Características demográficas de la muestra	58
3.2. Descripción de la variable Satisfacción del cuidador primario y dimensiones	63
3.3. Descripción de la variable Calidad de atención.	69
3.4 Prueba de hipótesis	70
IV DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS	87
APENDICE	92
APENDICE 1. Matriz de consistencia	
APENDICE 2. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
APENDICE 3. Matriz de datos	
APENDICE 4. Instrumento	
APENDICE 5. Carta de consentimiento informado	
APENDICE 6. Formato de validación de instrumento	
APENDICE 7. Artículo científico	

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables Satisfacción del usuario y calidad de atención</i>	46
Tabla 2 <i>Pacientes atendidos de Enero – Junio del 2015</i>	49
Tabla 3 <i>Cuidadores primarios de pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión</i>	50
Tabla 4 <i>Relación de validadores por juicio de expertos</i>	55
Tabla 5 <i>Confiabilidad del instrumento calidad</i>	55
Tabla 6 <i>Confiabilidad del instrumento Satisfacción del cuidador primario</i>	56
Tabla 7 <i>Distribución según el Grupo etario del cuidador primario</i>	58
Tabla 8 <i>Distribución según el Género sexual del cuidador primario</i>	59
Tabla 9 <i>Distribución según el Lugar de fallecimiento del paciente</i>	60
Tabla 10 <i>Parentesco de paciente</i>	61
Tabla 11 <i>Distribución según el Nivel educativo del cuidador Primario</i>	62
Tabla 12 <i>Distribución de la variable Satisfacción del cuidador Primario</i>	63
Tabla 13 <i>Distribución de la dimensión Fiabilidad de la atención a domicilio</i>	64
Tabla 14 <i>Percepción respecto de la Capacidad de respuesta de la atención a domicilio</i>	65
Tabla 15 <i>Distribución de la percepción de la Seguridad de la atención a domicilio</i>	66
Tabla 16 <i>Frecuencias de la percepción de la Empatía en Atención a domicilio</i>	67
Tabla 17 <i>Distribución de la percepción de los Aspectos tangibles en la atención a</i>	68

domicilio

Tabla 18	<i>Distribución de la percepción de la Calidad de atención en la atención a domicilio</i>	69
Tabla 19	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Satisfacción de Cuidador Primario y Calidad de la atención</i>	70
Tabla 20	<i>Niveles de Satisfacción del cuidador primario según Calidad de Atención</i>	71
Tabla 21	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Fiabilidad y Calidad de la atención</i>	72
Tabla 22	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Capacidad de respuesta y Calidad de la atención</i>	73
Tabla 23	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Seguridad y Calidad de la atención</i>	74
Tabla 24	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Empatía y Calidad de la atención</i>	75
Tabla 25	<i>Resultados de la correlación de Spearman entre Aspectos tangibles y Calidad de la atención</i>	76

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i> Distribución según el Grupo etario del cuidador primario	58
<i>Figura 2</i> Distribución según el Género sexual del cuidador primario	69
<i>Figura 3</i> Distribución según el Lugar de fallecimiento del paciente	60
<i>Figura 4</i> Distribución según el Parentesco del cuidador con el paciente	61
<i>Figura 5</i> Distribución según el Nivel educativo del cuidador primario	62
<i>Figura 6</i> Distribución de la variable Satisfacción del cuidador primario	63
<i>Figura 7</i> Percepción de la dimensión Fiabilidad de la atención a domicilio	64
<i>Figura 8</i> Percepción de la Capacidad de respuesta de la atención a domicilio	65
<i>Figura 9</i> Percepción de la Seguridad de la atención a domicilio	66
<i>Figura 10</i> Percepción de la Empatía en la Atención a domicilio	67
<i>Figura 11</i> Percepción de los Aspectos tangibles en la atención a domicilio	68
<i>Figura 12</i> Percepción de la Calidad de atención en la atención a domicilio	69
<i>Figura 13</i> Niveles de Satisfacción del cuidador primario según Calidad de Atención	71

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción del cuidador primario y la calidad de atención del servicio de Control Post Hospitalario de Cuidados Paliativos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Metodología: No experimental de diseño descriptivo correlacional – transversal. Se diseñó una encuesta de 22 preguntas donde evalúa satisfacción según: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles y calidad de atención según: Terapéutica, Atención integrada, Educación del paciente y la familia, que será contestada por el cuidador primario vía telefónica.

Resultados: La población es de 310 cuidadores con pacientes fallecidos de enero – junio del 2015, con una muestra de 100 cuidadores. Se realizaron 65 encuestas, 17 no localizados y 18 rechazaron realizar la encuesta. Teniendo como resultado que el perfil del cuidador es, el 75.4% hijas mujeres con más de 60 años, con educación superior. El 83.1% de cuidadores primarios están satisfechos con la atención y el 80% refiere que la atención es buena, existiendo una correlación significativa, directa y de nivel moderado ($\text{sig.} = 0.000$ y $\text{Rho de Spearman} = 0.650$). Según dimensiones el cuidador refiere: Fiabilidad el 80% está Ni satisfecho ni insatisfecho, Capacidad de respuesta el 52.3% está satisfecho, Seguridad el 84.6% está satisfecho, Empatía el 83.1% está satisfecho y en Aspectos tangibles el 95.4% está satisfecho. Concluyendo que los cuidadores están satisfechos y califican como buena la atención en domicilio por parte del equipo de Cuidados Paliativos.

Palabras claves: Cuidador primario, Satisfacción, Calidad de atención.

Abstract

Target: To determine the level Satisfaction of the primary minder and the quality of attention of the service of Control PostHospitalario of Palliative Care of Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Methodology: Not experimental of descriptive design correlational – crossstreet. There was designed a survey of 22 questions where he evaluate satisfaction as: Reliability, Capacity of answer, Safety, Empathy and tangible Aspects and quality of attention as: Therapeutics, integrated Attention, Education of the patient and the family, which will be answered by the primary minder telephone route.

Results: The population belongs to 310 patients with deceased minders of January – June, 2015, with a sample of 100 minders. There were realized 65 surveys, 17 not located ones and 18 pushed back to realize the survey. Taking as a result that the profile of the minder that 75.4% is daughters women with more than 60 years. 83.1% of primary minders is satisfied by the attention and 80% recounts that the attention is good, existing a significant, direct interrelation and of moderate level ($\text{sig} = 0.000$ and $\text{Rho de Spearman} = 0.650$). According to dimensions the minder recounts: Reliability 80% is Neither satisfied nor unsatisfied, answer Capacity 52.3% is unsatisfied, Safety 84.6% is satisfied, Empathy 83.1% is satisfied and intangible Aspects 95.4% is satisfied. Concluding that the minders are satisfied and qualify like good the attention in domicile on the part of the team of Palliative Care.

Key words: Primary minder, Satisfaction, Quality of attention.